

Ekonomika

JURNAL EKONOMI

- UMKM Go Sosial Media Marketing Pada UD. AYS Gresik dan UMKM Sendy Leather Sidoarjo
- Strategi Pengembangan Usaha Kue Caenisi Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember Melalui Program Kemitraan Masyarakat
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
- Pelayanan Publik yang Baik dan Berkualitas Serta Membahagiakan dalam Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia
- Analisis Minat Mahasiswa dalam Berinvestasi Saham pada Galeri Bursa Efek Indonesia Fakultas Ekonomi Universitas Madura

LLDIKTI Wilayah VII

Ekonomika J. Ekonomi	Vol. 12	No. 1	Hal. 1–31	Surabaya Jun 2019	ISSN 1978-9998
-------------------------	---------	-------	-----------	----------------------	-------------------

Ekonomika

JURNAL EKONOMI

Diterbitkan oleh LLDIKTI Wilayah VII sebagai terbitan berkala yang menyajikan informasi dan analisis persoalan ilmu Ekonomi.

Kajian ini bersifat ilmiah populer sebagai hasil pemikiran teoritik maupun penelitian empirik. Redaksi menerima karya ilmiah/hasil penelitian atau artikel, termasuk ide-ide pengembangan di bidang ilmu Ekonomi.

Untuk itu JURNAL EKONOMI mengundang para intelektual, ekspertis, praktisi, mahasiswa serta siapa saja berdialog dengan penuangan pemikiran secara bebas, kritis, kreatif, inovatif, dan bertanggung jawab. Redaksi berhak menyingkat dan memperbaiki karangan itu sejauh tidak mengubah tujuan isinya. Tulisan-tulisan dalam artikel JURNAL EKONOMI tidak selalu mencerminkan pandangan redaksi. Dilarang mengutip, menerjemahkan atau memperbanyak kecuali dengan izin redaksi.

PELINDUNG

Prof. Dr. Ir. Suprpto, DEA
(Kepala LLDIKTI Wilayah VII)

REDAKTUR

Dr. Widyo Winarso, M.Pd.
(Sekretaris LLDIKTI Wilayah VII)

PENYUNTING/EDITOR

Prof. Dr. Tatik Suryani, MM.
Drs. Ec. Sujoko Efferin, M.Com (Hons), MA., Ph.D.
Dr. Akhmad Riduwan, SE., MSA., Ak.
Drs. Budi Hasan, SH., M.Si.
Suhari, S.Sos.
Suyono, S.Sos., M.Si.
Thohari, S.Kom.
Muhammad Machmud, S.Kom., M.Kom.

DESAIN GRAFIS & FOTOGRAFER

Dhani Kusuma Wardhana, S.I.Kom
Vita Oktaviyanti, A.Md

SEKRETARIS

Indera Zainul Muttaqien, ST., M.Kom
Soetjahyono

Ekonomika

JURNAL EKONOMI

DAFTAR ISI (CONTENTS)

	Halaman (Page)
1. UMKM Go Sosial Media Marketing Pada UD. AYS Gresik dan UMKM Sindy Leather Sidoarjo <i>Smart Mangroves, IbM Surabaya East Coast Support for Mangrove Conservation</i> Sri Hariani Eko Wulandari, Ayouvi Peorna Wardhani, Erwin Sutomo	1-7
2. Strategi Pengembangan Usaha Kue Caenisdi Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember Melalui Program Kemitraan Masyarakat Nike Norma Epriliyana, Nursyamsida Tohari, Suwarso	8-13
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya Novianto Eko Nugroho	14-19
4. Pelayanan Publik yang Baik dan Berkualitas Serta Membahagiakan dalam Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia Dendy Eta Mirlana	20-26
5. Analisis Minat Mahasiswa dalam Berinvestasi Saham pada Galeri Bursa Efek Indonesia Fakultas Ekonomi Universitas Madura <i>(Interest Analysis of Students In Investing Stock on Indonesia Stock Exchange Gallery Faculty of Economic Madura University)</i> Subhan	27-31

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Novianto Eko Nugroho

Management Department, School Of Economic Indonesia, Stiesia Surabaya
noviantoekonugroho@stiesia.ac.id

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi sebagai pengelola jasa pendidikan dimana mahasiswa sebagai (stakeholder) memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dan memuaskan untuk menunjang pendidikannya. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatif. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa program studi S1 dan D3 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang berjumlah 98 orang mahasiswa aktif. Hasil menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel secara bersamaan Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) pada Loyalitas Mahasiswa (Y) diketahui tingkat signifikansi 0,000 dan koefisien determinasi 0,412 (41,2%). Sementara melalui uji t diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa hanya variabel jaminan (X_4) menunjukkan nilai 5,944 dengan signifikan 0,000 yang menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Salah satu bentuk ketidakloyalan mahasiswa terletak pada pelayanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban - jawaban kuesioner responden untuk pertanyaan variabel daya bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Akademik, Loyalitas Mahasiswa

ABSTRACT

Service Quality is a form of service provided by universities as an administrator of education services which is students as (stakeholders) should have the best and satisfy service to support their education. This research method uses quantitative methods with explanative research types. The subjects of this study were students of S1 (undergraduate students) and D3 (diploma) study programs at the Indonesian Economic College (STIESIA) Surabaya, which in total 98 active students. The results of using multiple linear regression analysis show that there are a significant influences between variables simultaneously Physical Evidence (X_1), Reliability (X_2), Responsency (X_3), Assurance (X_4), Empathy (X_5) on Student Loyalty (Y) significance of 0,000 and coefficient of determination 0.412 (41.2%). While through t test it is known that the influence of academic service quality on student loyalty is only the guarantee variable (X_4) shows a value of 5.944 with a significant 0.000 which shows a significant partial effect on student loyalty (Y). One form of student disloyalty lies in the academic services provided by education personel, this can be seen in from the results of the answers - answers to the respondents' questionnaires for the question of variable physical evidence, reliability, responsiveness and empathy.

Keywords: Academic Service Quality, Student Loyalty

PENDAHULUAN

“Dewasa ini perguruan tinggi menghadapi tantangan dan kebutuhan akan peningkatan kepuasan dan loyalitas yang paling relevan adalah perubahan dalam sosio-demografi siswa (Marzo-Navarro et al, 2005, Tam, 2002)”, sehingga peningkatan kualitas pelayanan diindikasikan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas terhadap mahasiswa sebagai stakeholder yang berakibat pada besarnya tantangan dan kebutuhan dalam mempersiapkan dan membekali lulusannya agar mampu berkompetisi dalam memperebutkan pasar kerja dan menghasilkan lulusan yang memiliki soft skill dan hard skill.

Dalam peningkatan mutu pendidikan adalah syarat utama untuk menghasilkan sumber daya manusia yang mampu

berperan dan bersaing secara global. Dunia pendidikan kini semakin kompetitif, dimana persaingan penyelenggaraan lembaga semakin ketat. Hal ini ditandai dengan usaha-usaha untuk meningkatkan kualitas pengajaran, penelitian, penyediaan fasilitas dan SDM (Sumber Daya Manusia) yang berpengalaman sampai dengan membangun hubungan baik di dalam maupun di luar negeri.

Usaha pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada publik (mahasiswa dan masyarakat) yang merupakan kunci utama memenangkan persaingan. Sebagai strategi untuk mengidentifikasi kebutuhan pasar yang perlu dilakukan oleh institusi pendidikan tinggi dengan menggunakan media umpan balik dari mahasiswa atau calon mahasiswa untuk melakukan perubahan organisasi melalui penyebaran kuesioner. Melalui kuesioner tersebut terlihat bahwa

kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen dan keinginan organisasi pengelola di Perguruan Tinggi dan menjadi syarat penting keberhasilan proses Perguruan Tinggi dan setiap mahasiswa menginginkan kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di kampus, maka mahasiswa akan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi yang bersangkutan.

“Menurut The International Journal of Educational Management (2010:139-158) menunjukkan hubungan antara kualitas layanan, kepuasan siswa dan loyalitas siswa dan memodelkan dinamika yang ada di antara mereka (Johnston, 1995; Teas and Agarwal, 2000; Agarwal dan Teas, 2001)”. Kualitas pelayanan akademik adalah mengacu kepada jasa layanan akademik yang diberikan institusi / lembaga pendidikan kepada mahasiswa, dalam hal ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Kualitas pelayanan akademik yang baik didasarkan pada kinerja berbagai kalangan baik tenaga pendidik, tenaga kependidikan bahkan hingga petugas kebersihan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2002), “Kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived service* dimana pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan”.

Berdasarkan data jumlah penerimaan mahasiswa baru pada tahun 2018 menunjukkan penurunan sejumlah 1146 mahasiswa dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, hal ini berakibat loyalitas mahasiswa terhadap pelayanan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya tidak tercapai. Dengan demikian Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya perlu melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan, loyalitas mahasiswa dengan membagikan angket setiap akhir semester oleh pihak pengelola agar memudahkan penilaian apakah pelayanan akademik yang telah diberikan selama ini telah memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan rekapitulasi mahasiswa yang diperoleh dari bagian kemahasiswaan STIESIA Surabaya ditunjukkan pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya Tahun 2015 - 2018

Program Studi	Angkatan			
	2018	2017	2016	2015
S1 Akuntansi	565	512	521	550
S1 Manajemen	453	410	454	564
D3 Manajemen Perpajakan	63	73	90	74
D3 Akuntansi	65	77	96	58
Total	1146	1072	1161	1246

Sumber: Bagian Kemahasiswaan STIESIA Surabaya (2018)

Melihat dari data tabel 1 dapat disimpulkan untuk Program Studi S1 Akuntansi bahwa pada tahun 2018 sebanyak 565 mahasiswa, tahun 2017 sebanyak 512 mahasiswa, tahun 2016 sebanyak 521 mahasiswa dan tahun 2015 sebanyak 550 mahasiswa. Sedangkan untuk Program Studi Manajemen pada tahun 2018 sebanyak 453 mahasiswa, tahun 2017 sebanyak 410 mahasiswa, tahun 2016 sebanyak 454 mahasiswa dan tahun 2015 sebanyak 564 mahasiswa. Untuk Program Studi Diploma Manajemen Perpajakan pada tahun 2018 sebanyak 63 mahasiswa, tahun 2017 sebanyak 73 mahasiswa, tahun 2016 sebanyak 90 mahasiswa dan tahun 2015 sebanyak 74 mahasiswa. Untuk Program Studi Diploma Akuntansi pada tahun 2018 sebanyak 65 mahasiswa, tahun 2017 sebanyak 77 mahasiswa, tahun 2016 sebanyak 95 mahasiswa dan tahun 2015 sebanyak 58 mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya mampu membuktikan bahwa masih ada mahasiswa yang belum memiliki loyalitas pelayanan.

Menurut Mowen dan Minor (1998) dalam Lupiyoadi (2009) “mendefinisikan loyalitas sebagai kondisi di mana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen terhadap merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembelannya di masa mendatang. Ini berarti loyalitas selalu berkaitan dengan preferensi pelanggan dan pembelian aktual”.

Sehingga pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa di Perguruan Tinggi mengharap dapat menikmati sarana dan prasarana kampus yang tersedia sehingga dapat menunjang peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sudah seharusnya setiap dosen maupun karyawan mengetahui bahwa mahasiswa layak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Agar hal tersebut dapat terwujud maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang baik karena peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang mendesak, dalam melayani masyarakat/pelanggannya baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (1997:91), “salah satu cara utama dalam mendefinisikan sebuah penyedia jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran”.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:40), bahwa “Kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived service* dimana pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan”.

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman (1988) dalam Lupiyoadi (2009) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Loyalitas

Menurut Mowen dan Minor (1998) dalam Lupiyoadi (2009) “mendefinisikan loyalitas sebagai kondisi di mana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek,

mempunyai komitmen terhadap merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Ini berarti loyalitas selalu berkaitan dengan preferensi pelanggan dan pembelian aktual”.

Menurut Lupiyoadi (2009) pelanggan yang loyal akan menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut:

1. *Repeat*, apabila pelanggan membutuhkan produk atau jasa akan membeli produk tersebut pada perusahaan tersebut.
2. *Retention*, pelanggan tidak terpengaruh kepada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain.
3. *Referral*, jika produk atau jasa baik, pelanggan akan mempromosikan kepada orang lain, dan jika buruk pelanggan diam dan memberitahukannya pada pihak perusahaan.

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual.

Dalam penelitian ini peneliti akan menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, dengan menyebarkan kuesioner, tabulasi data, menganalisis dan menginterpretasikan hasil analisis.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, perumusan masalah dan kerangka konseptual di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah

H_1 : Kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa yang diterima Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

H₂ :Kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa yang diterima Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatif, yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan kondisi variabel-variabel penelitian dan melihat hubungan antar variabel tersebut. "Metode kuantitatif merupakan metode penelitian dengan data penelitian berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik (Sugiyono, 2013)". Alat analisa yang digunakan diharapkan akan dapat mengetahui adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa. Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah pendekatan potong lintang (*cross sectional*) yaitu dengan analisa data primer dan data sekunder saat penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner (angket) yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket atau daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis berhubungan dengan masalah yang ada dalam penelitian ini. Angket kuesioner disusun untuk mendapatkan data dan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden tentang pengaruh mengenai Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penelitian ini terdapat definisi operasional variabel yang digunakan untuk pengukuran variabel kualitas pelayanan akademik terdiri atas variabel bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan empati (X₅), variabel loyalitas mahasiswa (Y).

"Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan dengan menggunakan software SPSS, maka diketahui dari 27 butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan akademik memiliki hasil valid, dengan nilai koefisien $r > 0.30$ (Sugiyono, 2008)".

"Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada item-item pertanyaan yang telah dinyatakan valid menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan akademik, loyalitas mahasiswa memiliki nilai Cronbach Alpha > 0.60 dengan demikian item-item pertanyaan yang mengukur variabel penelitian dinyatakan reliabel (Sugiyono, 2008)".

HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini diketahui menggunakan 98 responden mahasiswa yang digunakan sebagai sampel

penelitian, berdasarkan usia dapat diketahui sebagian besar berusia 20 tahun, dimana terdapat 39 orang responden (39,8%). Berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui sebagian besar adalah perempuan, dimana terdapat 63 responden mahasiswa (64,3%). Berdasarkan program studi dapat diketahui sebagian besar mahasiswa program studi D3 Manajemen Perpajakan, dimana terdapat 34 orang responden (34,7%).

Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis regresi linier berganda pada penelitian memiliki variabel bebas kualitas pelayanan akademik (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y₁) sebagai berikut :

$$Y = 3,203 + 0,051 X_1 + 0,061 X_2 - 0,077 X_3 + 0,423 X_4 + 0,052 X_5$$

Berikut penjelasan hasil analisis regresi linier berganda diuraikan sebagai berikut :

- Koefisien Determinasi
Koefisien Determinasi *R-Square* (R²) terkait "Loyalitas Mahasiswa" sebesar 0,412 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel bebas X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ terhadap perubahan variabel terikat Y₁ adalah sebesar 41,2 % dan sisanya 58,8 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini.
- Koefisien Korelasi
Koefisien korelasi (R) terkait "Loyalitas Mahasiswa" sebesar 0,642 menunjukkan bahwa hubungan variabel bebas X₁, X₂, X₃, X₄ dan X₅ terhadap variabel terikat Y₁ adalah kuat. Nilai koefisien R yang positif menunjukkan pengaruh hubungan yang searah atau jika nilai variabel bebas naik maka nilai variabel terikat juga naik.

Tabel 2. Hasil Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Model		Coefficients ^a									
		Unstandardized Coefficients	Standard Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,203	1,031		3,106	,003					
	Bukti Fisik	,051	,148	,140	,346	,730	,368	,036	,029	,039	25,969
	Keandalan	,061	,273	,174	,223	,824	,328	,023	,018	,011	93,922
	Daya Tanggap	-,077	,164	-,229	-,468	,641	,305	-,049	-,038	,027	37,197
	Jaminan	,423	,071	,550	5,944	,000	,824	,529	,478	,793	1,328
	Empati	,052	,056	,089	,931	,354	,339	,097	,075	,212	1,404

a. Dependent Variable: Loyalitas

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi (R²) Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,642 ^a	,412	,380	1,406	2,076

- Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap, Jaminan, Keandalan, Bukti Fisik
- Dependent Variable: Loyalitas

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	126,245	5	25,249	12,769	,000 ^b
	Residual	179,940	91	1,977		
	Total	306,186	96			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Keandalan

UJI HIPOTESIS

Uji Hipotesis Pengaruh Variabel Bebas Secara Parsial Terhadap Variabel Terikat (Uji t)

Dari hasil dari uji t untuk masing-masing pengaruh variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang dihasilkan berpengaruh signifikan hanya variabel jaminan (X_4) dan variabel empati (X_5) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis I yang menyatakan faktor kualitas pelayanan akademik yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial hanya variabel daya tanggap (X_3) dan variabel empati (X_5) yang berpengaruh signifikan terhadap terhadap loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya terbukti kebenarannya.

Dari hasil tabel 2 koefisien korelasi pada variabel X_4 yaitu jaminan yang memiliki nilai korelasi parsial tertinggi sebesar 5,944 dibandingkan dengan variabel bebas yang lain yaitu variabel bukti fisik (X_1) sebesar 0,346, variabel keandalan (X_2) sebesar 0,223, variabel daya tanggap (X_3) sebesar -0,468 dan variabel jaminan (X_5) sebesar 0,931, maka variabel jaminan merupakan variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi variabel terikat yaitu loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Uji Hipotesis Pengaruh Variabel Bebas Secara Simultan Terhadap Variabel Terikat (Uji F)

Berdasarkan nilai statistik pada tabel 2 hasil analisis regresi linier berganda, untuk membuktikan pengaruh dari kualitas pelayanan akademik (X) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 12,769 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0.05 maka disimpulkan bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa (Y).

Dari hasil uji F di atas maka disimpulkan untuk H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian hipotesis pertama penelitian diterima, dengan kata lain variabel kualitas pelayanan akademik secara simultan dihasilkan berpengaruh signifikan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis II yang menyatakan faktor kualitas pelayanan akademik yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan

dan empati secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya terbukti kebenarannya.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil analisis hipotesis penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial variabel bukti fisik, keandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, yang berarti bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap tidak berperan dalam mempengaruhi loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Selain itu berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial variabel jaminan dan empati yang dominan mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa adalah variabel jaminan dan empati.

Saran

1. Menindaklanjuti dan menanggapi temuan penelitian dilapangan adanya ketidakloyalan beberapa mahasiswa atas variabel kualitas pelayanan akademik yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebaiknya pihak yayasan dan pengelola Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya lebih memperhatikan keluhan - keluhan yang diperoleh dari mahasiswa sebagai *stakeholder*.
2. Salah satu wujud ketidakloyalan mahasiswa terletak pada pelayanan akademik yang diberikan oleh pegawai administrasi / tenaga kependidikan, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban - jawaban kuesioner responden untuk pertanyaan variabel daya bukti fisik, keandalan dan daya tanggap. Berdasarkan kenyataan tersebut maka disarankan kepada yayasan dan pengelola Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya lebih sering memberikan pelatihan - pelatihan kepada pegawai administrasi yang *customer oriented* sehingga pegawai administrasi / tenaga kependidikan lebih cepat dan efektif dalam melayani mahasiswa.
3. Variabel jaminan adalah variabel yang paling dominan yang menentukan loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, maka faktor jaminan perlu dilakukan peningkatan sehingga akan menjadi kekuatan dan keunggulan kompetitif bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Peningkatan jaminan

dapat dilakukan dengan peningkatan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan dalam melayani mahasiswa untuk menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa sebagai *stakeholder* kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Untuk meningkatkan kompetensi dosen dapat dilakukan dengan mengirimkan dosen-dosen untuk studi lanjut, seminar, pelatihan, simposium, workshop, dan lain-lain. Untuk meningkatkan kompetensi pegawai dapat dilakukan dengan mengirimkan tenaga kependidikan pada pelatihan dan seminar yang berorientasi kepada pelayanan konsumen yang diselenggarakan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKT) Wilayah VII atau organisasi terkait.

Daftar Pustaka

1. Ali, Hasan. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta; 2008.
2. Fandy, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing; 2007.
3. Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service Quality & Satisfaction*, Edisi Kedua, Yogyakarta, Andi; 2007.
4. Joice, Gloria, Sianipar M. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan*. Tesis, Magister Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara; 2011.
5. Julita. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, Tesis, Magister Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara; 2004.
6. Johnson, M.D. dan Fornell. "A framework for comparing customer satisfaction across individual and product categories". *Journal of Economic Psychology*; 1991,12:267-286.
7. Kotler, Philip. *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control"* (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc; 1997.
8. Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jilid 1, Edisi Ketigabelas, Jakarta, Erlangga; 2009.
9. Kotler, Philip, dan Garry. Armstrong. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta, Erlangga; 2012.
10. Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Cetakan Kedua, Jakarta, Indeks.
11. Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing*, Edisi Kedua, Yogyakarta, Andi.
12. Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. *Consumer Behavior*, Jilid Kedua, Edisi Keempat, Jakarta, Erlangga; 2000.
13. Petruzzellis, Luca dan Romanazzi, Salvatore, *Educational value: how students choose university Evidence from an Italian university*, The International Journal of Educational Management Vol. 24 No. 2, pp. 139-158, Emerald Group Publishing Limited, 2010.
14. Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kesebelas, Bandung, Alfabeta; 2008.
15. Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta; 2013.
16. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung, Alfabeta; 2013.
17. Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta; 2013.
18. Zeithaml, Valarie A and Bitner. *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc; 2000.
19. Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York; 2002.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.usu.ac.id

Internet Source

12%

2

www.unisbank.ac.id

Internet Source

7%

3

www.kopertis7.go.id

Internet Source

6%

Exclude quotes On

Exclude matches < 100 words

Exclude bibliography On



SURAT TUGAS

Nomor: A.634/01.6b/II/2019

Tanggal : 20 Februari 2019

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya memberikan tugas kepada,

Nama : Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM

Alamat : Jalan Menur Pumpungan 30 Surabaya

Jabatan : Dosen

Tujuan : Jurnal HUMANIORA

ISSN : 1693-8925

Keperluan : Publikasi Karya Ilmiah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya..

Penerbitan : Edisi Juni 2019

Demikian Surat Tugas ini diterbitkan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab.



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak.,CA

Tembusan:

1. Wakil Ketua I
2. Kabag Keuangan
3. Ketua LP2M



LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : JURNAL ILMIAH

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Penulis Jurnal Ilmiah : Novianto Eko Nugroho

Status Penulis : ~~Mandiri~~ / Utama / ~~Anggota~~

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Jurnal Ekonomika LLDIKTI VII Jawa Timur
b. Nomor/Volume : No. 1 /Vol. 12
c. Edisi (bulan/tahun) : Juni 2019
d. Penerbit : LLDIKTI VII Jawa Timur
e. Jumlah halaman : 6

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah : ☐ Jurnal Ilmiah Internasional
(beri ✓ pada kategori yang tepat) ☐ Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi
☒ Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah			Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Tidak Terakreditasi <input checked="" type="checkbox"/>	
a. Kelengkapan unsur isi artikel (10%)			1	0,9
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			3	2,8
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)			3	2,9
d. Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)			3	2,8
Total = (100%)			10	9,4

Catatan Penilaian Article oleh Reviewer:

- a. Penulisan artikel telah memenuhi *Instruction for Authors*
b. Ruang lingkup pembahasan telah sesuai dengan bidang ilmu penulis, kedalaman pembahasan juga cukup baik
c. Data yang digunakan untuk acuan telah memenuhi kecukupan dan kemutakhiran
d. Kelengkapan unsur kualitas penerbit cukup baik, memiliki ISSN online, jurnal terbit berkala

Surabaya, 14 Juli 2020
Reviewer 1

Dr. Asnara Indahingwati, S.E., S.Pd., M.M.,
NIDN : 0705105901
Unit Kerja : STIESIA Surabaya
Jabatan Terakhir : Lektor
Bidang Ilmu : Manajemen



LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : JURNAL ILMIAH

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Penulis Jurnal Ilmiah : Novianto Eko Nugroho

Status Penulis : ~~Mandiri~~ / Utama / ~~Anggota~~

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Jurnal Ekonomika LLDIKTI VII Jawa Timur
b. Nomor/Volume : No. 1 /Vol. 12
c. Edisi (bulan/tahun) : Juni 2019
d. Penerbit : LLDIKTI VII Jawa Timur
e. Jumlah halaman : 6

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah : ☐ Jurnal Ilmiah Internasional
(beri ✓ pada kategori yang tepat) ☐ Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi
☒ Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah			Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Tidak Terakreditasi <input checked="" type="checkbox"/>	
e. Kelengkapan unsur isi artikel (10%)			1	0,93
f. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			3	2,85
g. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)			3	2,88
h. Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)			3	2,93
Total = (100%)			10	9,59

Catatan Penilaian Article oleh Reviewer:

- a. Penulisan artikel telah memenuhi *Instruction for Authors*
b. Ruang lingkup pembahasan telah sesuai dengan bidang ilmu penulis, kedalaman pembahasan juga cukup baik
c. Data yang digunakan untuk acuan telah memenuhi kecukupan dan kemutakhiran
d. Kelengkapan unsur kualitas penerbit cukup baik, memiliki ISSN online, jurnal terbit berkala

Surabaya, 15 Juli 2020
Reviewer 2

Dr. Bambang Hadi Santoso, M.Si.
NIDN : 0726105501
Unit Kerja : STIESIA Surabaya
Jabatan Terakhir : Lektor
Bidang Ilmu : Manajemen